

Работа с обращениями граждан в Фонде ОМС за 1 квартал 2025 года

За 1 квартал 2025 года в Фонд ОМС поступило 10543 обращения граждан, из них на Горячую линию - 10082 обращения, по ТУ ФОМС - 140 устных обращений, письменных – 47, электронных – 9, посещений в общественной приёмной – 265.

Основную часть обращений составляют консультативные вопросы по льготному лекарственному обеспечению, приобретению Полиса ОМС, получению медицинских услуг в рамках Программы госгарантий, внесению сооплаты, проверки статуса застрахованности и др.

Поступило 93 жалобы, из них подтверждены – 38 (41%) случаев. Все жалобы рассмотрены в сроки, установленные законодательством Кыргызской Республики. По результатам рассмотрения жалоб были приняты следующие меры: объявлено выговоров-4, замечаний-8, лишены материального поощрения в 1 случае; уволен (по собственному желанию) 1 медицинский работник, проведены разъяснительные мероприятия среди сотрудников ОЗ, в том числе по соблюдению этики и деонтологии. Сотрудники Фонда ОМС в 10 случаях приняли участие в работе комиссий по разбору жалоб.

Также, в Фонд ОМС поступило 14 письменных заявлений с просьбой оказать материальную помощь (на прохождение обследования, получение лечения) и 10 письменных заявлений с вопросами консультативного характера (по проверке статуса застрахованности).

По всем видам обращений заявителям даны консультации по телефону и письменные ответы, а также оказаны содействия в получении консультации врачей - специалистов, госпитализации в стационары и др.